

## COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO SENAC-AR/RN

Pregão Presencial nº 001/2024 - Senac-AR/RN

Processo nº 615/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada em outsourcing de impressão, cópia e digitalização com sistema de bilhetagem, para atender ao SENAC/RN em suas unidades e Administração Regional.

### RESPOSTA(S) AO(S) PEDIDO(S) DE ESCLARECIMENTO 13 -15 ERRATA - 02

Informamos que a Comissão de Licitação recebeu pedido(s) de esclarecimento(s) sobre o Instrumento Convocatório. Segue teor do(s) questionamento(s) e sua(s) respectiva(s) resposta(s):

#### ESCLARECIMENTO 13:

*"Cópia e digitalização em duplex com uma única passagem do papel; As grandes marcas avaliadas no mercado (Canon, HP, Epson, Brother, Kyocera...) comumente existe sim a impressão, cópia e digitalização em frente e Verso (duplex), porém a exigência de passagem única é característica da digitalização (scanner), ou seja, quando trata-se de frente e verso em uma única passagem, estamos falando de aplicação factível à digitalização. Quando tratamos de Impressão e cópia, a aplicação de frente e verso (duplex) automático, não cabe passagem única, como exigido na especificação do equipamento Multifuncional Monocromático) item 4.2.5."*

**RESPOSTA: Atualmente utilizamos equipamentos com a função frente e verso em uma única passagem, e esta é necessária para atividades em vários setores, tanto para uso com cópia, quanto para digitalização. sendo assim, faz-se necessário o recurso descrito no item.**

#### ESCLARECIMENTO 14 E ERRATA:

*"A resposta da comissão de licitação da peça impugnatória enviada anteriormente, em relação ao questionamento a exigência abaixo;*

*2.2.3 O suporte ao serviço, deve atender o regime de atendimento ao usuário e reparo, deve seguir o regime de 24/7 (hora por dia).*

*Tal exigência não estabelece horas, nem dias úteis (ex: horário comercial, incluindo ou excluindo, sábados, domingos e feriados). Essas informações são fundamentais para estabelecer um nível de atendimento mais preciso e eficaz.*

*RESPOSTA: No documento que trata do SLA, anexo ao termo de referência, (página 31 e seguintes do edital), estão descritas todas as informações referentes às prioridades de atendimento, bem como aos prazos em dias e horas para realização do suporte.*

*Novamente, fazendo uma busca da informação repassada, não verifiquei a informação importante, assim como essa que compilo em seguida; (retiradas das informações disponíveis na Web).*

*As unidades do Senac Zona Sul e Alecrim estão com atendimento ampliado, das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira e das 8h às 12h aos sábados.*

*As unidades de Mossoró, Macaíba e Zona Norte funcionam das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Assú e Caicó atendem de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h*

*As informações em relação ao SLA, estão descritas abaixo, porém, necessitam estabelecer horas úteis, de acordo com as informações acima, pois, como cumprimos os prazos de SLA Exigidos no item 2.2.3 - 24/7, com somente as informações abaixo, se não sabemos quais são os horários e dias úteis de funcionamento do SENAC RN."*

**RESPOSTA: O horário de atendimento deverá ser conforme cada unidade, sendo respeitado o que é estabelecido no SLA. Sendo assim, segue errata:**

**Onde se lê:** "2.2.3 O suporte ao serviço, deve atender o regime de atendimento ao usuário e reparo, deve seguir o regime de 24/7 (hora por dia)."

**LEIA-SE:** 2.2.3 O suporte ao serviço, deve atender o regime de atendimento ao usuário, e os reparos devem seguir o regime de cada unidade, conforme indicado abaixo:

- **Hotel Barreira Roxa: Regime de 24/7**
- **CEP Alecrim e Zona Sul: Segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 22h e sábado, das 7h às 12h.**
- **Demais unidades: Segunda-feira a sexta-feira, 7h às 17h.**

#### **ESCLARECIMENTO 15 E ERRATA:**

*"Possuir cartucho mínimo para 12.000 páginas a 5% de cobertura para diminuir a logística de trocas de cartuchos;*

*Essa exigência, avaliando o cenário que a franquia Global de 125.000 páginas mensais, distribuídas em 60 equipamentos, onde temos uma média de 2.083*

*páginas por equipamento, a solicitação da capacidade do tonner de 12.000 páginas é uma exigência que pode ser alterada, pois não prejudica, nem fere a prestação de serviço. Pedimos que seja revista para 10 mil páginas no mínimo, isso daria trocas de aproximadamente 5 meses de utilização. Outrossim, cada equipamento terá o toner da máquina e 01 (um) /ou 02 (dois) reservas (dependendo da localização), facilitando ainda mais as trocas dos toners, como também a não ocorrência da falta do mesmo.*

**RESPOSTA: Será realizado a correção. Segue errata:**

**Onde se lê:** "Possuir cartucho mínimo para 12.000 páginas a 5% de cobertura para diminuir a logística de trocas de cartuchos"

**LEIA-SE:** "Possuir cartucho mínimo para 10.000 páginas a 5% de cobertura para diminuir a logística de trocas de cartuchos."

**Por fim, a Comissão considera que as alterações ocorridas são substanciais no campo das exigências do Edital, dando razão à modificação do cronograma do certame, ficando alterada a data de abertura da licitação para o dia **01/02/2024**, às 09h.**

Natal, RN, 17 de janeiro de 2024.

**Sulândia Gomes da Silva**  
**Comissão de Licitação do Senac-AR/RN**